

The logo for 'kiampo' is displayed in a lowercase, orange, sans-serif font. The letter 'i' has a distinct dot. The logo is centered within a white circular area.

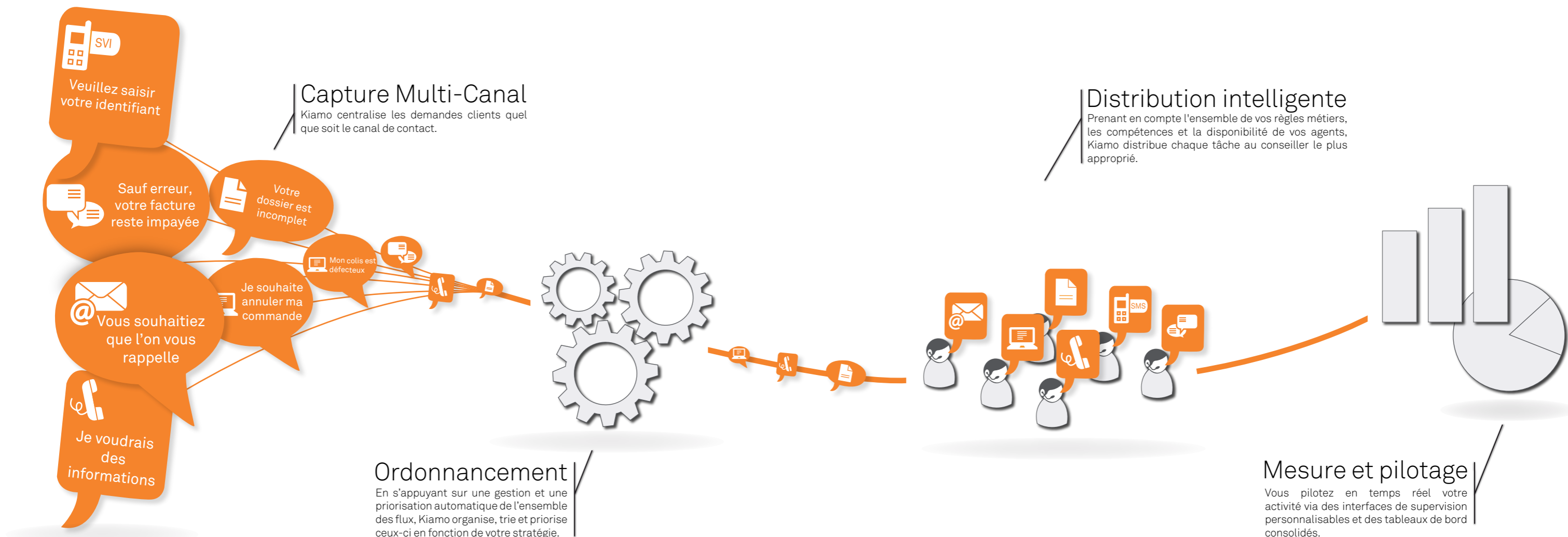
kiampo

La Relation Client autrement

Logiciel nativement Multicanal
pour piloter vos échanges clients

kiamo

Optimisez les performances de votre centre de contacts via une solution unique



Gérez vos priorités

Vous pilotez votre stratégie client selon vos règles, le logiciel Kiamo exécute, détecte et distribue. Les tâches identifiées en amont comme prioritaires sont distribuées au meilleur conseiller disponible en fonction de ses compétences et des disponibilités.

Le fonctionnement global de paramétrage est identique quels que soient les médias à distribuer (appels, emails, dossiers, tâches back office, réseaux sociaux).

Optimisez vos ressources

Vous améliorez votre productivité : lorsque les appels entrants sont moins nombreux, vous distribuez automatiquement des flux administratifs, des actions de contrôle sur des dossiers clients, ou relancez des contacts qui ont cherché à vous joindre.

Vos conseillers gèrent différents canaux de contact, Kiamo leur distribue automatiquement les tâches, ils se concentrent sur la réponse à apporter et leur métier.

Centralisez votre stratégie

Quel que soit le canal, dialoguez avec vos clients, diminuez les temps d'attente, orientez-les automatiquement vers le bon interlocuteur. Vous pilotez vos flux les uns par rapports aux autres et définissez des priorités de réponses par type de demandes.

Identifiez chaque client, maîtrisez l'historique des échanges sur tous les canaux, accompagnez les conseillers avec des outils centralisés.

Mesurez votre activité

Vous mesurez et pilotez vos actions sur tous les médias via des tableaux de bord statistiques centralisés, vous définissez votre périmètre d'analyse par simples filtres. Vous personnalisez vos vues de supervision avec les indicateurs qui vous intéressent par simple clic et glisser-déposer. En quelques clics vous modifiez l'activité de vos conseillers, lancez un enregistrement, modifiez un planning, modifiez une priorité.

Prenez le contrôle

Kiamo est une solution simple, souple et ergonomique. Orientée utilisateur et, elle vous libère des fastidieux développements, et se pilote en quelques clics. Avec une interface ergonomique, accessible aux opérationnels métiers, les superviseurs et responsables des centres de contacts deviennent indépendants des directions informatiques pour piloter la Relation Client au quotidien.

Au coeur de Kiamo :

Kiamo est une solution logicielle destinée aux responsables de la relation client souhaitant intégrer la gestion et la distribution de l'ensemble des flux et canaux de contact de leurs clients dans une solution unique et agile. Destiné à des équipes de quelques agents à plusieurs centaines d'agents, Kiamo est une solution innovante, nativement Multicanal.

Elle permet aux utilisateurs finaux de prendre le contrôle et piloter leur stratégie relationnelle de façon autonome grâce à une accessibilité basée sur des principes d'ergonomie forts.

Multi-Canal natif

- Appels entrants / sortants
- SVI
- Campagne automatique en mode progressif ou preview
- Relance à chaud
- Gestion des emails entrants / sortants
- Tâches administratives et notifications
- Web call back
- SMS
- Chat
- Réseaux sociaux, Twitter et Facebook
- Fax

Distribution intelligente

- Guide d'entretien
- Remontée de fiches
- Base de Connaissance
- Identification silencieuse
- Qualification des échanges
- Contact Manager : Insertion ou import de lots de fiches de contact
- Gestion centralisée des contacts
- Historique des interactions
- Gestion des lots et des objectifs de campagne
- Multi-compétences des agents
- Bandeau agent multi-canal
- Enregistrement, tchat interne, soufflage, écoute discrète
- Règles d'enregistrement évoluées
- Adaptabilité au nombre de conseillers
- Multi-sites ou agents distants (télétravail, mobilité)

Ordonnancement

- Définition des règles de routage prioritaires ou moins prioritaires en fonction des cibles, quel que soit le média de contact (voix, emails, tâches administratives, notifications.)
- Priorisation conditionnelle des tâches en fonction de vos critères métier
- Poids d'affectation des éléments les plus importants au sein d'une même priorité
- Facilité de création des actions (transférer, rappeler, enregistrer un message) en fonction des temps d'attente
- Gestion des niveaux de priorité automatique des tâches

Mesure et pilotage

- Statistiques consolidés sur tous les canaux
- Supervision Temps réel
- Rapports statistiques
- Rapports favoris
- Paramétrage d'alertes - Seuil
- Indicateurs paramétrables dans les vues de supervision
- Vues de supervision configurables
- Envoi de statistiques automatisées
- Prise en compte instantanée des modifications
- Sondage à chaud par téléphone, mesure de la QoS

Environnement technique

- Couplage avec l'environnement existant
- Interopérabilité native avec les IPBX, PABX existants

Ils utilisent Kiamo :



CdiscountPRO

Crédit Mutuel ARKEA



LOGIC-IMMO.COM



amaguiz.com